



**TRABAJO DE GRADO
Opción Seminario-Diplomado.**

**Propuestas de estrategias para implementar proceso de gestión operativa y logísticos
dentro de una empresa de transporte de carga**

Corporación Universitaria Remington.
Facultad de Ingenierías
Seminario Pensamiento Sistémico

Autores
Leidy Johana Piñeros Herrera
Karín Yeritza Flórez Pinzón
Jhon Camilo Rey Bustos
Docente
Silvana Ruiz Moreno
Opción de Trabajo de grado Seminario-Diplomado.
2025

Tabla de Contenidos

Resumen.....	3
Marco conceptual y contextual	4
Planteamiento del problema.....	5
Objetivos.....	6
Desarrollo e implementación del aprendizaje	7
Primer objetivo: Identificar las falencias en el área de logística de la empresa de transporte ABC.	7
Segundo objetivo: Generar acciones de gestión de flotas que permitan realizar un seguimiento en tiempo real de los vehículos y la asignación de recursos.	12
Mapa de proceso	13
Caracterización del proceso:	14
Conclusiones	16
Referencias.....	16

Resumen

La implementación de un área de operaciones en una empresa de transporte es esencial para mejorar la eficiencia, la calidad del servicio y la competitividad en el mercado (*Branch, 2014*).

En el siguiente informe se presenta la propuesta de la implementación de un área de operaciones estructurada como una estrategia clave.

Se introduce a la empresa de transportes ABC, una compañía regional que ofrece servicios de transporte terrestre de carga líquida y sólida, izaje, movilización de carga pesada y alquiler de maquinaria a diversos sectores económicos a nivel nacional. Su misión principal es satisfacer las necesidades de sus clientes de manera ágil, oportuna, puntual y segura, implementando altos estándares de calidad.

La empresa se encuentra en un momento crucial de desarrollo debido al significativo aumento en la demanda de sus servicios. Este crecimiento ha generado la necesidad de revisar y fortalecer sus capacidades operativas. La creación de un área de operaciones, se propone como una solución para gestionar de manera más efectiva la logística.

El objetivo del informe es proponer los pasos necesarios para implementación del área de operaciones, los recursos requeridos y los beneficios esperados, a través de esta iniciativa.

Palabras clave

Área de Operaciones, Eficiencia, Logística, Gestión de Flotas, Planificación de Rutas, Calidad del Servicio, Seguridad.

Marco conceptual y contextual

Marco Conceptual:

1. Cuello de Botella: Se refiere a un punto en un proceso donde la capacidad es limitada, lo que ralentiza el flujo de trabajo y afecta la eficiencia general. Identificar y solucionar estos cuellos de botella es crucial para mejorar la productividad. La Teoría de las Restricciones subraya la importancia crítica de identificar y aliviar estos cuellos de botella para lograr mejoras significativas en la productividad (*Goldratt, 1984*).

2. Gestión de Procesos: Es el enfoque que busca optimizar los procesos dentro de una organización. Esto incluye la identificación de ineficiencias y la implementación de mejoras (*Hammer & Champy, 1993*).

3. Análisis de Datos: La recopilación y análisis de datos son fundamentales para identificar cuellos de botella. Esto puede incluir métricas de producción, tiempos de espera y flujos de trabajo (*Stevenson, 2018*).

Marco Contextual:

En el dinámico sector del transporte, la eficiencia operativa es fundamental para garantizar la satisfacción del cliente y la sostenibilidad del negocio. La implementación de un área de operaciones bien estructurada se presenta como una estrategia clave para optimizar procesos, reducir costos y mejorar la calidad del servicio (*Christopher, 2011*).

La empresa de transportes ABC, es una Empresa de la Región que presta los servicios de transporte terrestre de carga líquida y sólida, izaje y movilización de carga pesada, alquiler de maquinaria y equipos a los diferentes sectores económicos del País, su misión principal es satisfacer de manera ágil, oportuna, puntual y segura las necesidades de nuestros clientes y demás partes interesadas del sector público y privado a nivel nacional, implantando normas con los más altos estándares de calidad.

Actualmente se encuentra en un momento crucial de su desarrollo, donde la demanda de servicios de transporte ha crecido significativamente. Este crecimiento, impulsado por factores como el aumento de la solicitud de servicios por parte de los clientes de los diferentes sectores económicos, ha generado la necesidad de revisar y fortalecer nuestras capacidades operativas. La creación de un área de operaciones dedicada permitirá gestionar de manera más efectiva la logística, la planificación de rutas, la gestión de flotas y la atención al cliente (*Chías, 2007*).

El contexto actual del mercado también exige una mayor adaptabilidad y respuesta ante los cambios. Además, la capacitación del personal y la creación de protocolos estandarizados contribuirán a una operación más fluida y eficiente (*Senge, 1990*).

Este informe tiene como objetivo detallar los pasos necesarios para implementar y ejecutar la creación del área de operaciones, los recursos requeridos, así como los beneficios esperados. A través de esta iniciativa, se busca no solo mejorar la competitividad en el mercado, sino también ofrecer un servicio de transporte que cumpla con las expectativas de los clientes y se adapte a las exigencias del entorno.

Planteamiento del problema

La empresa de transporte ABC se enfrenta a desafíos significativos debido a la ausencia de un departamento de operaciones estructurado. Esta situación ha generado una serie de problemas que afectan tanto la eficiencia operativa como la satisfacción del cliente. Algunas oportunidades identificadas son:

1. Falta de coordinación: Sin un departamento de operaciones, la coordinación entre los diferentes equipos (logística, atención al cliente, y conductores) es deficiente. Esto provoca retrasos en las entregas y confusiones en la programación de rutas.
2. Ineficiencia en la Gestión de Recursos: La empresa no cuenta con un sistema centralizado para gestionar sus vehículos y personal. Esto resulta en un uso ineficiente de los recursos, como vehículos que no están en uso o conductores que no tienen asignaciones claras.
3. Dificultades en la Toma de Decisiones: La falta de datos y análisis operativos dificulta la toma de decisiones informadas. Sin un seguimiento adecuado de métricas clave, como tiempos de entrega y costos operativos, la empresa no puede identificar áreas de mejora.
4. Impacto en la Satisfacción del Cliente: La ineficiencia operativa se traduce en un servicio al cliente deficiente. Los clientes experimentan retrasos y falta de comunicación, lo que puede llevar a la pérdida de confianza y, en última instancia, a la pérdida de clientes.

5. Crecimiento Limitado: Sin un departamento de operaciones que optimice procesos y busque oportunidades de mejora, la empresa se encuentra limitada en su capacidad para escalar y adaptarse a las demandas del mercado.

Objetivos

Objetivo general

Proponer estrategias para resolver los problemas operativos y logísticos dentro de una empresa de transporte de carga.

Objetivos específicos

- Identificar las falencias en el área de logística de la empresa de transporte ABC.
- Generar acciones de gestión de flotas que permitan realizar un seguimiento en tiempo real de los vehículos y la asignación de recursos.
- Proponer medidas de seguridad vial y protección de la carga para la disminución del riesgo de accidentes y pérdidas durante el transporte.

Desarrollo e implementación del aprendizaje

Primer objetivo: Identificar las falencias en el área de logística de la empresa de transporte ABC.

La identificación de la problemática en la empresa de transportes ABC se evidencia mediante la ejecución de encuesta de satisfacción del cliente, las cuales en los rubros afectados con un porcentaje de menor valor fueron los relacionados a los tiempos de

respuesta de asignación del servicio, la llegada a tiempo para el inicio del servicio y la entrega oportuna de la carga.

El método de encuesta utilizado fue mediante la implementación de formulario de Google y enviado a los contactos asignados por los clientes, las preguntas realizadas mediante la encuesta y sus resultados fueron los siguientes:

Gráfico 1

Primera pregunta de la encuesta

¿Cómo calificaría la puntualidad en la entrega de la carga ?
20 respuestas

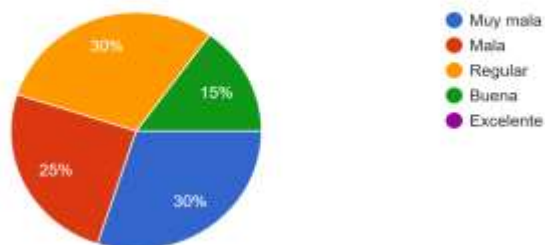


Gráfico 2

Segunda pregunta de la encuesta

¿Qué tan satisfecho está con el estado de la carga en el momento de la entrega ?
20 respuestas

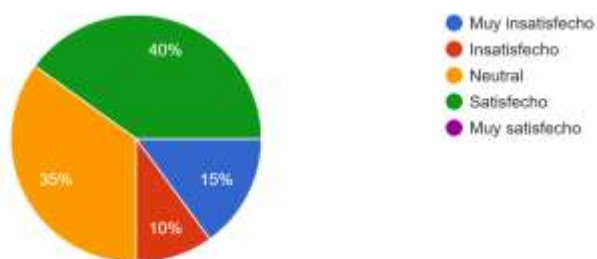


Gráfico 3

Tercera pregunta de la encuesta

¿Cómo calificaría el trato del personal que atendió su solicitud (vía telefónica, correo , etc.)?
20 respuestas

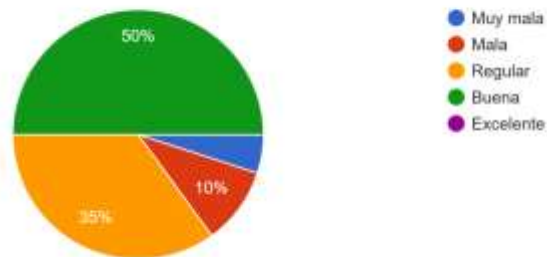


Gráfico 4

Cuarta pregunta de la encuesta

¿Considera que la empresa cumplió con los plazos y tiempos establecidos ?
20 respuestas

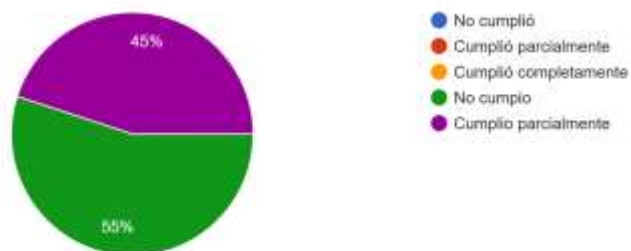


Gráfico 5

Quinta pregunta de la encuesta

¿Cómo evaluaría la seguridad de su carga durante el proceso de transporte ?
20 respuestas

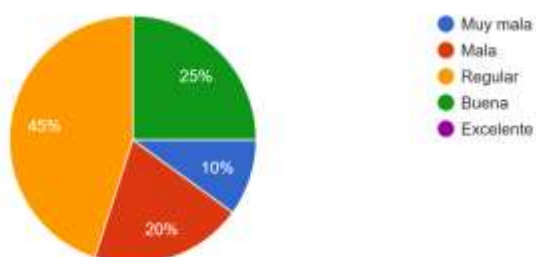


Gráfico 6

Sexta pregunta de la encuesta

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación recibida durante el proceso de transporte ?

20 respuestas

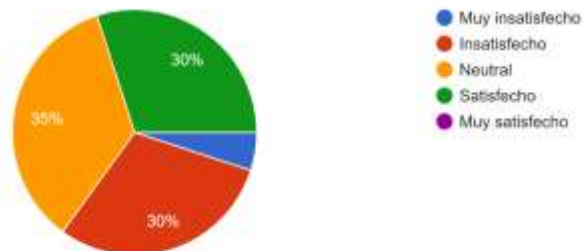


Gráfico 7

Séptima pregunta de la encuesta

¿Cómo calificaría la relación calidad-precio del servicio recibido ?

20 respuestas

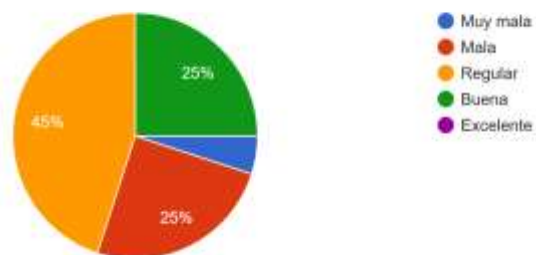


Gráfico 8

Octava pregunta de la encuesta

En general, ¿Cómo calificaría su experiencia con nuestra empresa?

20 respuestas

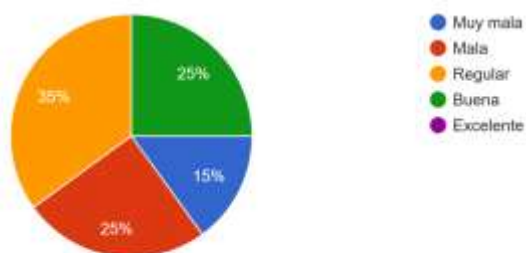
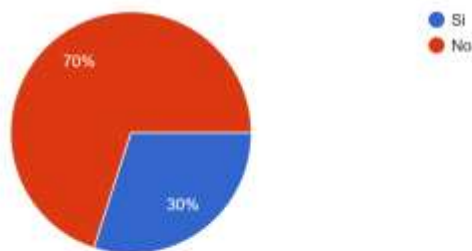


Gráfico 9

Novena pregunta de la encuesta

¿Recomendaría nuestra empresa de transporte de carga a otros?

20 respuestas



De acuerdo con los análisis obtenidos de la encuesta a los clientes, se evidencia la necesidad de mejorar el servicio al cliente en el contexto de la logística y distribución en la empresa de transportes ABC e implementar estrategias

- Continuar con el proceso de recopilación de información de satisfacción del cliente: Sin lugar a duda el uso de encuestas permite identificar áreas o procesos de mejora y adaptarse a las expectativas de los clientes.
- Comunicación continua del status del transporte de la carga: Mantener informados a los clientes sobre el estado de la carga, proporcionar actualizaciones regulares sobre la ubicación de la carga, tiempos estimados de entrega y cualquier retraso potencial ayuda a generar confianza. *Gartner. (s.f.). Gestión de la cadena de suministro: manual para ejecutivos.*
- Atención al cliente de manera proactiva: Al establecer un equipo de atención al cliente (área de gestión operativa) que esté disponible para resolver dudas y problemas rápidamente de manera proactiva puede marcar una gran diferencia competitiva (*Hyken, 2018*).

- Personalización del servicio: Conocer las preferencias y necesidades específicas de cada cliente mediante la elaboración y envío de propuestas comerciales, las cuales permiten ofrecer un servicio más personalizado (*Chiavenato, 2009*).
- Capacitación del personal: Invertir en la capacitación del personal en habilidades interpersonales y en el manejo de situaciones difíciles puede mejorar significativamente la experiencia del cliente ya que un equipo bien preparado puede abordar los desafíos con mayor cortesía y eficiencia (*Dolan & García-Junco Machado, 2006*).
- Gestión eficiente de quejas: Tener un proceso claro para gestionar quejas y reclamos es esencial. La capacidad de responder con prontitud a los problemas planteados por los clientes es esencial para mantener su satisfacción y lealtad (*Gómez & Vargas, 2017, p. 92*).
- Optimización de tiempos de entrega: Trabajar en la optimización de rutas y procesos logísticos para garantizar entregas puntuales es clave para satisfacer las expectativas del cliente. Los tiempos de entrega confiables son un factor relevante en la satisfacción al cliente.

Al enfocarse en estas estrategias, la empresa de transportes ABC no solo mejorará su servicio al cliente, sino que también fortalecerá su reputación en el mercado, fomentando la lealtad y satisfacción del cliente en un plazo largo. Movertis. (s.f.).

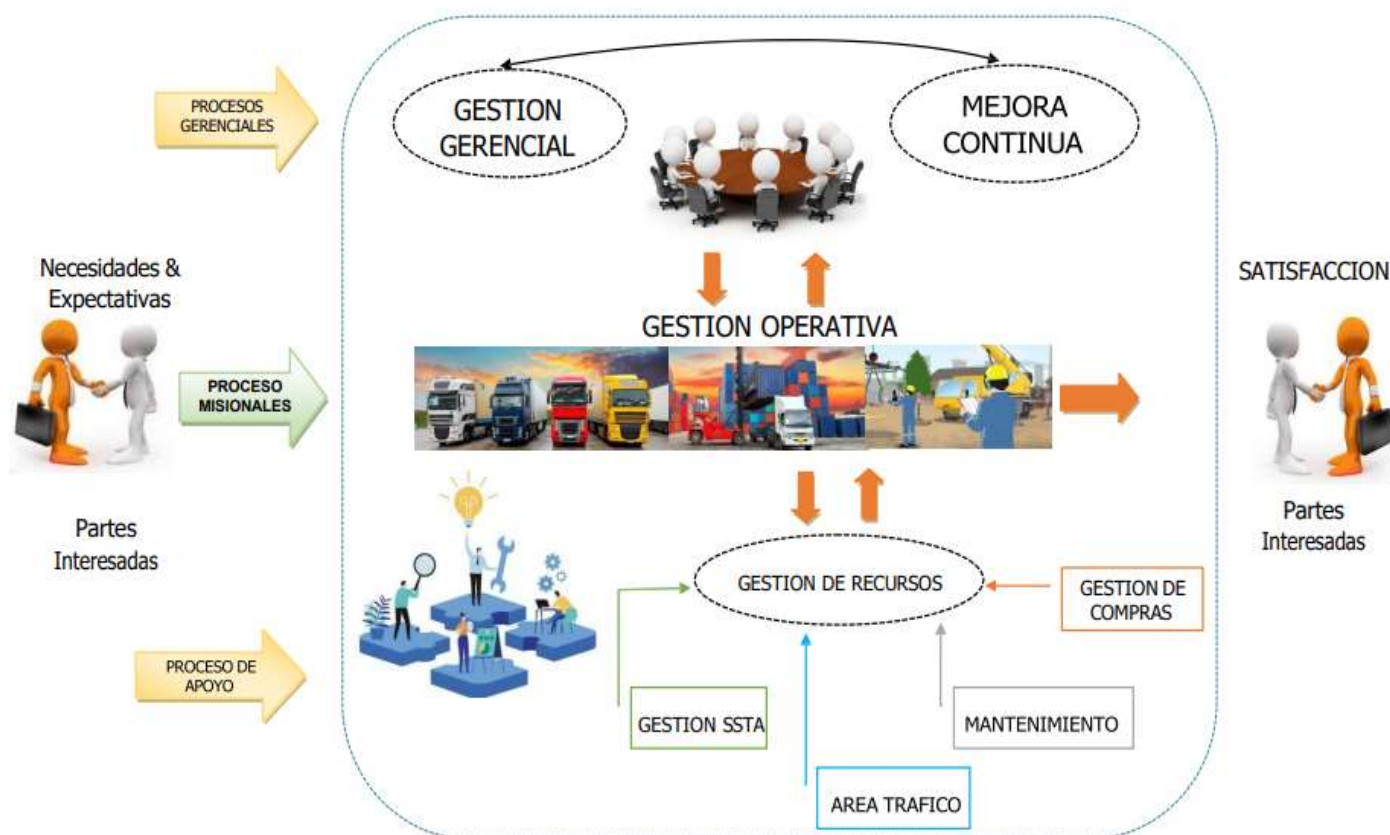
5 consejos para mejorar la comunicación con el cliente en empresas de transporte.

Segundo objetivo: Generar acciones de gestión de flotas que permitan realizar un seguimiento en tiempo real de los vehículos y la asignación de recursos.

Para la vinculación e implementación de este proceso iniciamos con la estructuración del mapa de proceso de la empresa quedando de la siguiente manera: Michelin Connected Fleet. (s.f.). *Todo lo que necesitas saber sobre Gestión de Flotas.*

Gráfico 8

Mapa de proceso



El paso a seguir con la estructuración del área gestión operativa para la empresa de transportes ABC es realizar la identificación adecuada de las actividades, partes interesadas, entradas, insumos, objetivos del y área y el respectivo alcance del proceso a implementar, esta identificación se realizó mediante la elaboración de caracterización:

Caracterización del proceso:

Responsable / Líder Del Proceso		Líder Gestión Operaciones	Tipología / Proceso		Misional	
DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCESO			INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	MET A	FÓRMULA	
Objetivo Del Proceso	*Planear, organizar, ejecutar y controlar las acciones para la prestación de los servicios que brinda la empresa *Garantizar, que se brinden de forma eficaz, oportuna y segura los servicios ofrecidos por la empresa		Eficacia de los servicios prestados	100%	$\frac{\text{Servicios Realizados}}{\text{Servicios Programados}} * 100$	
Alcance Del Proceso	El proceso incluye la definición de la estructura organizacional, y medición de la eficacia de los servicios que presta la empresa en función de su actividad misional		Satisfacción del cliente	95%	$\frac{\text{Número de encuestas realizadas}}{\text{Número de encuestas satisfactorias}} * 100$	
Objetivos Estratégicos Asociados		*Asegurar la eficacia del sistema de gestión enfocado bajo los principios normativos de las normas que la conforman el sistema de gestión integral *Aumentar la eficacia en los servicios desarrollados logrando la satisfacción del cliente				
PARTES INTERESADAS		ENTRADA / INSUMO	ACTIVIDADES	SALIDA / PRODUCTO	PARTES INTERESADAS	
Externo	Interno				Externo	Interno
Planear						
	Gestión Operaciones	Necesidades del proceso	Identificar la información documentada del proceso	Información documentada		Gestión Misional Mejora continua
	Gestión Gerencial Gestión Misional	Necesidades y expectativas del personal y partes interesadas	Identificar y priorizar los requerimientos, necesidades y expectativas de las partes interesadas en el proceso	Contexto de la organización		Mejora continua Gestión Gerencial Gestión Misional
	Gestión Gerencial Gestión Misional	Recursos requeridos para la gestión del proceso	Establecimiento de los recursos (humanos, de infraestructura, financieros y equipos) requeridos para la eficacia del proceso permitiendo el cumplimiento de los objetivos de la organización en materia de la prestación de servicios objeto de su actividad misional	Despliegue presupuestal Desempeño de los proyectos	Socios Clientes	Todos los procesos
Hacer						
Cliente	Gestión Misional	Necesidades logísticas para la prestación de los servicios	Recepcionar las necesidades del servicio y realizar programación de los equipos y vehículos disponibles para la prestación del servicio	Equipo o flota disponible	Cliente	Gestión Recursos (TH) Gestión Gerencial
	Gestión Misional Gestión Gerencial	Recepcionar Órdenes de Servicio	Garantizar la programación y cumplimiento del servicio solicitado	Presentación del equipo y/ o flota requerida para la prestación del servicio en sitio	Cliente	Gestión Gerencial
	Gestión Misional	Flota vehicular y equipos operativos requeridos	Disponer de los recursos humanos, técnicos y económicos necesarios para garantizar la operatividad de la flota vehicular y equipos	Equipo o flota vehicular operativa	Cliente	Gestión Gerencial
	Gestión Misional	Requerimientos Contractuales del cliente para la prestación del servicio	Revisar, verificar y garantizar el cumplimiento de los requisitos de cliente para la prestación del servicio	Servicio Conforme	Cliente	Gestión Gerencial
	Gestión Operativa Gestión Gerencial	Logística y despliegue de los servicios	Comunicar al cliente los cambios de itinerario y demás aspectos que inciden en la logística del personal designado para el desarrollo de los servicios de la empresa.	Intercambio de correos electrónico Novedades del servicio		Gestión Gerencial
	Gestión misional Gestión Recursos	Logística y despliegue de los servicios	Desarrollar el control y seguimiento de las condiciones de seguridad del personal para el desarrollo de las actividades misionales de la empresa.	Gerenciamiento de viaje	Cliente	Gestión Recursos Gestion Misional
Verificar						
socios	Gestión Misional	Indicadores de gestión del proceso	Medición del desempeño del proceso	Rendición de cuentas del proceso (indicadores de gestión)	Socios	Gestión Gerencial Mejora continua

Tercer objetivo: Proponer medidas de seguridad vial y protección de la carga para la disminución del riesgo de accidentes y pérdidas durante el transporte:

Con manuales para el cumplimiento y desarrollo efectivo del proceso de gestión operativa incluyendo necesidad de aseguramiento de las cargas la disminución de accidente y daños a la propiedad del cliente, *Seguridad-vial.net. (s.f.). Normas de seguridad vial*, por cual se realizó la estructuración de procedimiento denominado:

“PROCEDIMIENTO PARA ASIGNACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO”.

PROCEDIMIENTO PARA ASIGNACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

DOCUMENTO CONTROLADO

Este documento no será reproducido, distribuido, modificado ni prestado en todo o en parte sin previa autorización de la empresa TRANSPORTE ABC

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO
00	7/04/2025	Se elabora procedimiento de acuerdo con necesidades el proceso de gestión operativa.



Conclusiones

A través del análisis detallado de los procesos logísticos actuales, se han identificado varios cuellos de botella que afectan la fluidez en la distribución de carga. Estos incluyen tiempos de espera prolongados en puntos de carga y descarga.

Se ha observado que la falta de integración entre los sistemas de gestión y la comunicación deficiente entre los diferentes departamentos contribuyen a ineficiencias operativas. La falta de visibilidad en tiempo real sobre el estado de las cargas y rutas limita la capacidad de respuesta ante imprevistos.

La formación continua del personal en el uso de herramientas logísticas y en buenas prácticas operativas es fundamental para mejorar la eficiencia. Invertir en capacitación puede llevar a una mejor toma de decisiones y a una reducción significativa de errores.

El transporte de carga es una de las primeras fuentes de la economía del país para diferentes sectores comerciales, por lo tanto, comprender y optimizar los procesos involucrados es crucial. Este trabajo refleja el paso a paso del cumplimiento para estos procesos

Estas conclusiones pueden servir como base para recomendaciones prácticas que ayuden a la empresa de transporte ABC a mejorar su desempeño logístico, abordando directamente las áreas identificadas como problemáticas.

Referencias

- Branch, A. E. (2014). *Global Supply Chain Management and International Logistics*. Kogan Page Publishers.
- Goldratt, E. M. (1984). *La Meta: Un proceso de mejora continua*. Ediciones Castillo.
- Hammer, M., & Champy, J. (1993). *Reingeniería de la empresa: Un manifiesto para la revolución empresarial*. HarperCollins.
- Stevenson, W. J. (2018). *Administración de operaciones: Conceptos y casos (13a ed.)*. McGraw-Hill Interamericana.
- Hyken, S. (2018). *The Convenience Revolution: How to Deliver an Amazing Customer Experience That Shatters the Competition*. BenBella Books.
- Christopher, M. (2011). *Logistics & Supply Chain Management (4th ed.)*. Pearson Education.
- Senge, P. M. (1990). *La quinta disciplina: El arte y la práctica de la organización que aprende*. Granica.
- Restrepo, N.M. (2019). *Herramientas de Mejoramiento Continuo para la Solución de Problemas y Control de la Producción*. Medellín: Uniremington.
- Correa, J. (2019). *Estrategia de operaciones*. Medellín: Uniremington.
- INTED Education. (20 jun 2016). *La Cadena de Valor de Michael Porter en 5 minutos*. [Video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=mLQcndDR-bU>
- Chase, R. B., Jacobs, F. R. y Aquilano, N. J. (2014). *Administración de la producción y operaciones para una ventaja competitiva*. 13a Edición, México, Editorial McGraw-Hill.
- Gómez, P., & Vargas, L. (2017). *Gestión de la Calidad en Servicios: Un Enfoque Centrado en el Cliente*. Editorial Calidad Total
- Chías, J. (2007). *Logística y transporte de mercancías*. McGraw-Hill Interamericana.
- Dolan, S. L., & García-Junco Machado, R. (2006). *Dirección por valores*. McGraw-Hill Interamericana.
- Miguel Anibal Echavarría /2012/02/27/diseño organizacional, orientación-profesional, desarrollo-profesional, que es-diseno-organizacional-como hacerlo.

Chiavenato, I. (2009). Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones (8a ed.). McGraw-Hill Interamericana.

Movertis. (s.f.). 5 consejos para mejorar la comunicación con el cliente en empresas de transporte. Recuperado de: <https://www.movertis.com/blog/5-consejos-para-mejorar-la-comunicacion-con-el-cliente-en-empresas-de-transporte>

Seguridad-vial.net. (s.f.). Normas de seguridad vial. Recuperado de: <https://www.seguridad-vial.net/blog/306-normas-de-seguridad-vial>

Michelin Connected Fleet. (s.f.). Todo lo que necesitas saber sobre Gestión de Flotas. Recuperado de: <https://connectedfleet.michelin.com/es/blog/gestion-de-flotas/>

Gartner. (s.f.). Gestión de la cadena de suministro: manual para ejecutivos. Recuperado de: <https://www.gartner.es/es/temas/gestion-de-la-cadena-de-suministro>